

Terminos y politicas de cancelación.

ATRAVEX S.A.S. Declina cualquier responsabilidad por retrasos, huelgas, terremotos, huracanes, avalanchas o demás causas de fuerza, circunstancias por las cuales la naviera, el operador y/o aerolínea se reserva hacer los cambios necesarios en el itinerario, fechas de viaje, hoteles, transportes y demás para garantizar el éxito del plan turístico. Si por alguna razón de fuerza mayor dichos proveedores se ven en la necesidad de cancelar los servicios programados, los organizadores tendrán la obligación de reintegrar el importe de la parte cancelada según plazos y condiciones de la reserva. La naviera, los operadores y /o aerolíneas tiene la autonomía de modificar el itinerario, hoteles confirmados y demás servicios, por otros de igual o superior categoría cuando dichos cambios redunden en beneficio de la calidad del viaje y la satisfacción del pasajero, también por sobreventa de los hoteles al momento de usar el servicio. Cualquier información que se suministre sobre precios, tarifas o cotizaciones, está sujeta a cambios o disponibilidad en el momento de la reserva y confirmación por parte de la naviera, aerolínea u operador turístico, por tanto, se debe tratar como un dato preliminar y debe estar sujeto al pago o la confirmación por escrita de la empresa. El cliente deberá suministrar toda la información para la realización de la reserva según aplique (fecha de viaje, ruta, acomodación, nombres correctamente escritos, edades, nacionalidades, correo electrónico, celular, teléfono fijo, contacto en caso de emergencia, entre otros) y verificar que la misma, esté correcta en la confirmación de los servicios entregados por el asesor, ya sea de manera física o a través de correo electrónico. En caso que la información y datos personales suministrada por el cliente sea errónea, incompleta o inexacta, no será obligación de **ATRAVEX S.A.S.**, aerolínea, naviera u otro proveedor, informar al pasajero sobre los cambios que ocurran en los vuelos, itinerarios y/o servicios contratados. Así mismo, el cliente deberá informar al asesor cualquier condición especial que pueda ser relevante para el buen desarrollo de su viaje (enfermedades, discapacidades, embarazos, dietas, entre otros), sin que esto garantice que **ATRAVEX S.A.S.**, pueda confirmar algún servicio puntual relacionado con dicha condición.

La aerolínea realiza cambio de nombre, fecha o ruta (revisión) en los pasajes aéreos emitidos siempre y cuando la reglamentación de la tarifa lo permita, con el cobro por parte de la aerolínea de la respectiva penalidad.

El precio del hotel solamente incluye el valor de la estadía, alimentación seleccionada y los impuestos, cualquier cargo extra que no esté incluido en esta cotización como: comidas diferentes al tipo de alimentación seleccionada, bebidas, llamadas telefónicas, lavandería, etc., deben ser pagadas por el cliente directamente en el hotel.

En el supuesto de producirse la cancelación total o parcial del tour y/o servicios contratados cualquiera fuese la causa invocada, incluso por motivos de enfermedad y/o fallecimiento, se efectuarán las retenciones de acuerdo con la antelación con que se efectúe la cancelación y las políticas de los proveedores seleccionados

Una vez el tour se haya iniciado, la no utilización de algún servicio o el abandono del mismo, no tendrá devolución alguna.

El cliente recibe por parte del asesor, la información correspondiente a las condiciones y restricciones de la reserva confirmada según aplique (penalidades por cambios y/o cancelaciones, no presentación en la fecha de viaje sin previa cancelación (No Show), pagos en destino, documentación requerida, entre otros). También recibirá asesoría sobre asistencia en viaje y seguro de cancelación. Es decisión del cliente aceptar o no dichos servicios. Bajo la firma de la confirmación, el cliente declara haber recibido dicha información. Cuando la reserva no se vaya a utilizar, el pasajero deberá cancelarla (para evitar No Show) con antelación no inferior a 24 horas a la iniciación del servicio, en los horarios de atención de la oficina en la cual haya sido atendido. Para fechas de viaje en fines de semana el pasajero deberá cancelarla con antelación superior a las 72 horas. En cualquier caso, **ATRAVEX S.A.S.** no garantiza que, aun haciendo esta cancelación previa, haya lugar a reembolsos, dado que, estamos sujetos a las condiciones de cada uno de los proveedores que intervienen en el servicio contratado.

Todos los clientes o usuarios finales deben llevar en regla la documentación correspondiente, según las leyes de los países que serán visitados, no se asumirá la responsabilidad en caso de que las autoridades del país o países visitados nieguen al pasajero el ingreso al destino, se hará reintegro del valor de los servicios turísticos no disfrutados dependiendo de las políticas de los proveedores seleccionados para el plan adquirido. La información de la documentación requerida depende directamente de la Agencia Minorista que tiene relación con el cliente

Para los viajes internacionales, se requiere entre otros documentos: Pasaporte de lectura mecánica con una vigencia de mínimo 6 meses a partir de la fecha de viaje para todo pasajero a partir de los 0 años. Para menores de edad: Registro civil autenticado recientemente / Permiso de salida (Menores Nacionales), de acuerdo a la situación familiar del menor. Se invita al cliente a Revisar si tiene o ha tenido procesos judiciales, verifique ante el respectivo despacho sobre la vigencia de alguna restricción para salir del país

La Agencia o proveedor seleccionado tienen la autoridad de retirar del tour a quien por causa grave de carácter moral o disciplinario debidamente comprobada, atente contra el éxito del mismo; caso en el cual el usuario tendrá derecho al reintegro del valor de los servicios turísticos no disfrutados a que hubiere lugar y previa autorización del operador La agencia no asumirá ninguna responsabilidad frente a los asuntos legales u otros inconvenientes en que pueda verse involucrado el usuario, en caso de que el usuario se vea obligado a retirarse de la excursión por tales motivos y así mismo, frente a los gastos personales en que el pasajero incurra.

El equipaje y cualquier objeto que el turista lleve consigo es responsabilidad de este, a menos que el usuario adquiriera una póliza que cubra aspectos tales como pérdida, sustracción, deterioro o daño de sus efectos personales. Se aconseja llevar en el equipaje de mano las medicinas que toma habitualmente y asegúrese de que tiene la dosis adecuada para la duración del vuelo (recuerde: no se pueden llevar agujas en el equipaje de mano sin documentación médica que lo acredite).

La agencia de viajes tiene la autonomía de modificar el itinerario o los hoteles confirmados y demás servicios, por otros de igual o superior categoría cuando dichos cambios redunden en beneficio de la calidad del viaje y la satisfacción del pasajero, también por sobreventa de los hoteles al momento de usar el servicio.

Toda información adicional relativa a vigencias, condiciones, impuestos de salida de Colombia y en el exterior, tasas y cargos y demás pagos obligatorios, medidas de salud, preventivas del destino con el asesor de viajes, o la página Web.

La información referente a los cruceros será la establecida por la naviera elegida la cual aparece en su página Web. Para garantizar las reservas de cruceros y evitar inconvenientes en el momento de embarque, las navieras exigen con la reserva presentar copia del pasaporte, el cual debe estar legible, donde ellos puedan apreciar claramente los datos biográficos. (**ATRAVEX S.A.S.** no se hace responsable de los inconvenientes ocasionados a causa de que los pasajeros o la agencia de viajes no aporten esta información oportunamente).

Para las eventualidades que se presenten durante el viaje, el cliente deberá en primera instancia dirigirse al personal de la naviera, aerolínea, hotel u tour operador, según sea el caso. De no recibir respuesta por parte de éstos, deberá comunicarse con la agencia de viajes donde compro o en última instancia con **ATRAVEX S.A.S.** Las reclamaciones no reportadas durante el viaje, deberán presentarse en un lapso de tiempo no superior a treinta (30) días a partir de la fecha de finalización de los servicios adquiridos. **ATRAVEX S.A.S.** podrá solicitar al cliente los soportes necesarios para la verificación e investigación de los cargos presentados. La validez de los documentos será verificada a su vez, por cada uno de los proveedores, quienes posteriormente enviarán la respuesta a dicha reclamación.

La garantía de todo servicio concluye con la finalización del mismo. El proceso de reembolso está condicionado a la autorización de los proveedores usados para el servicio contratado, por tal motivo **ATRAVEX S.A.S.** no se compromete a entregarlo de manera inmediata y no se hace responsable por cualquier penalidad que el proveedor disponga para casos específicos.

La información que suministre el asesor en la promoción y venta de cruceros, será la establecida y proporcionada por cada compañía naviera, para lo cual se le indicará al cliente adicionalmente, **la página web en la cual puede consultar los términos y condiciones de realización del crucero**. Las navieras solicitan a los clientes un depósito en garantía al momento del check in, con el fin de cubrir gastos o consumos adicionales en el barco (bebidas, spa, servicios médicos, entre otros). Este depósito se pagará con tarjeta de crédito o en efectivo, según lo establezca la naviera. **Web check in:** recomendamos realizar con la anticipación requerida por cada naviera, el respectivo web check in. En caso de tener alguna inquietud al respecto se debe comunicar con el asesor que lo atendió.

PAQUETES TURÍSTICOS (Conjunto de dos o más servicios turísticos, como alojamiento, alimentación, transporte, etc., que están contenidos dentro de un precio global):

Cada paquete tiene condiciones especiales, ya que varían de acuerdo a muchos aspectos (salidas grupales con bloqueos previos, salidas individuales, circuitos en servicios regulares, traslados en servicio privado o regular, entre otros). Dependiendo de la clase del paquete, se aplicarán las condiciones y/o restricciones de cada uno de los proveedores que intervienen en el mismo. El proveedor u organizador del plan, tendrá la facultad de efectuar modificaciones al plan o servicio turístico contratado, en eventos de fuerza mayor o caso fortuito, sin que se requiera aceptación del usuario. Los tiquetes aéreos que hagan parte de un paquete turístico estarán regidos por las condiciones pactadas entre la aerolínea y el proveedor del paquete.

En desarrollo de lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 679 de 2001, la agencia advierte al turista que la explotación y el abuso sexual de menores de edad en el país son sancionados penal y administrativamente, conforme a las leyes vigentes. Así mismo y con el fin de dar cumplimiento a la Resolución 3840 del 24 de diciembre de 2009 y según el Artículo 1 de la Ley 1336 del 21 de julio de 2009, **ATRAVEX S.A.S.** Adoptó un modelo de Código de Conducta, con el fin de prevenir e impedir la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en la actividad turística.